



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000339834

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1004687-53.2023.8.26.0533, da Comarca de Santa Bárbara D Oeste, em que é apelante LUCAS CRISTIAN REMEDI (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 21ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: Deram provimento ao recurso. V. U., de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores PAULO ALCIDES (Presidente) E ADEMIR BENEDITO.

São Paulo, 6 de abril de 2025.

FÁBIO PODESTÁ

Relator

Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

APELAÇÃO CÍVEL nº 1004687-53.2023.8.26.0533

APELANTE: LUCAS CRISTIAN REMEDI

APELADO: NUBANK S/A (NU PAGAMENTOS S.A.)

COMARCA: SANTA BÁRBARA D OESTE

VOTO Nº 40266

AÇÃO INDENIZATÓRIA – Preliminares em contrarrazões de impugnação à justiça gratuita e inobservância ao princípio da dialeticidade – Rejeição – Julgamento de improcedência – Golpe do boleto – APELAÇÃO DO AUTOR - Ligação telefônica realizada por terceiro de má-fé, que induziu o autor a realizar pagamentos por meio de boletos fraudulentos - Autor que comunicou os fatos ao banco logo após a realização das transações e lavrou Boletim de Ocorrência – E-mails que continham o logo e cores da instituição financeira e boletos nos quais constava como favorecido “NU PAGAMENTOS SA” - Fraude não perceptível - Operações seguidas e desconexas com o perfil de consumo do correntista, dado o considerável valor - Falha do dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor – Responsabilidade objetiva - Fortuito interno, inerente à atividade explorada pelo Banco - Art. 14, do CDC e Súmula 479 do C. STJ – DANO MORAL – Ocorrência, na hipótese - Fatos narrados que extrapolam a esfera do mero aborrecimento - Valor da indenização que deve atender aos critérios da razoabilidade e proporcionalidade – Quantum arbitrado em R\$ 5.000,00, consoante requerido pelo autor, que atende as especificidades do caso concreto – DANO MATERIAL – Devido ao reembolso do valor pago pelos boletos fraudados - SENTENÇA REFORMADA – Ônus de sucumbência atribuído ao réu - RECURSO PROVIDO.

Cuida-se de “ação de indenização por danos materiais e morais” ajuizada por LUCAS CRISTIAN REMEDI em face de NUBANK S/A, julgada **improcedente** pela r. sentença de fls. 259/262, cujo relatório é adotado, condenando o autor ao pagamento das despesas processuais e honorários ao advogado do réu, fixados em 15% do valor corrigido da

causa, observada a justiça gratuita.

Apela o autor às fls. 272/284 a sustentar, em síntese, que:

(a) os fraudadores tinham acesso aos dados da parte autora e de sua conta bancária, tanto é que sabiam exatamente quanto de valores tinha a parte autora em sua conta e o valor exato do seu limite de crédito (fl. 273, penúltimo parágrafo); **(b)** apenas após conferir os dados ao beneficiário e certificar o e-mail recebido, e acreditando estar diante real procedimento é que realizou o pagamento (fl. 273, último parágrafo); **(c)** na mesma data do pagamento, realizou diversas solicitações para que houvesse o cancelamento e bloqueio do referido pagamento (fl. 274, 4º parágrafo); **(d)** a demora no atendimento para cancelamento da transação do boleto trouxe prejuízos materiais e morais irreparáveis (fl. 274, 6º parágrafo); **(e)** houve a realização de movimentações financeiras atípicas, realizadas em curto espaço de tempo e que destoam do padrão de consumo da parte autora (fl. 275, penúltimo parágrafo); **(f)** responsabilidade objetiva dos fornecedores de serviços (fl. 278, 3º parágrafo); **(g)** requer o ressarcimento dos danos materiais e morais sofridos (fl. 282, último parágrafo).

Recurso tempestivo, isento de preparo e contrarrazoado às fls. 288/307, com preliminares de impugnação à justiça gratuita concedida ao autor (fl. 291, item 2.1) e de ausência de dialeticidade recursal (fl. 293, item 2.2).

Distribuição preventa (cf. fl. 351).

É o breve relatório.

De início, rejeita-se a impugnação à justiça gratuita (fl. 291, item 2.1), haja vista que o apelado deixou de apresentar elementos probatórios que infirmem a situação de hipossuficiência econômico-financeira do autor.

De rigor, portanto, a manutenção da benesse processual deferida com o julgamento do Agravo de Instrumento n. 2190856-81.2023.8.26.0000, realizado por esta C. Câmara.

No mais, improcede a preliminar de inadmissibilidade do presente recurso por inobservância ao princípio da dialeticidade, porquanto as razões de apelação impugnam a r. sentença, apontando os fundamentos pelos quais requer sua reforma.

Superadas as preliminares, adentra-se ao exame do mérito.

O recurso comporta provimento.

Trata-se de *ação de indenização por danos materiais e morais*, na qual o autor afirma ter recebido *e-mail* da requerida informando que houve acesso em sua conta Nubank por outro dispositivo e alteração de senha, sendo posteriormente induzido, por suposto preposto do réu, em ligação telefônica, a realizar o pagamento de boletos, cujos valores retornariam para sua conta. Afirma que conferiu os dados do beneficiário e, acreditando se tratar de protocolo a ser seguido e confiando na credibilidade da instituição bancária, realizou o pagamento utilizando seu cartão de

crédito. Sustenta que não obteve êxito nas tentativas de cancelamento das operações, visto que o banco pedia prazos longos para análise.

Inequívoco que o caso em análise se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor, porquanto as partes se adequam aos conceitos de destinatário final (CDC, art. 2º) e fornecedor (CDC, art. 3º, § 2º e Súmula 297 do C. STJ¹).

Nesse contexto, à luz do que estabelece o artigo 14² do CDC e a Súmula 479 do C. STJ³, as instituições financeiras, como prestadoras de serviço, respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias.

Efetivamente, o conjunto probatório dos autos demonstra de forma inequívoca que o autor foi vítima de fraude.

Isso porque, o requerente realizou três pagamentos nos valores de R\$ 15.000,00, R\$ 2.500,00 e R\$ 2.800,00, feitos no mesmo dia, 31 de maio de 2023, entre as 16h51min e 17h07min, nos quais constava como favorecido “NU PAGAMENTOS SA” (fls. 21/23). Assim, não era possível constatar, de imediato, a possibilidade de fraude.

Ademais, os e-mails recebidos (fls. 24/31) contavam com

1 “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

2 Art. 14: “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre a fruição e riscos.”

3 “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

o logotipo e cores da instituição financeira ré e a circunstância de o autor ter tentado solucionar a questão logo após as operações (fls. 208/234) e lavrado Boletim de Ocorrência na mesma data dos fatos (fls. 18/19), conferem verossimilhança às alegações iniciais.

Em contestação, o banco não nega a possibilidade de fraude, limitando-se a afirmar que não possui a obrigação de indenizar sob o argumento de que há culpa exclusiva da vítima e/ou de terceiros.

Ocorre que as transações contestadas (pagamento sequencial de três boletos que, somados, perfazem a quantia de R\$ 20.300,00) destoam do perfil de utilização do correntista (fls. 36/47), cujas movimentações de costume eram de reduzido valor.

A atuação por terceiros de má-fé não isenta o réu de responsabilidade, haja vista se tratar de fortuito interno, fato que guarda direta relação com a atividade explorada.

Ademais, a falha do requerido reside na ausência de identificação das movimentações suspeitas, deixando de exercer o devido dever de segurança e cuidado de monitoramento do perfil do consumidor, devendo, portanto, responder pelos danos causados ao autor.

Nesse sentido, a jurisprudência deste E. Tribunal de Justiça:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS – Preparo recolhido a menor em pequeno valor – Conhecimento do apelo que se impõe, com determinação de recolhimento da diferença ao final, sob pena das medidas cabíveis - Golpe da falsa central de atendimento –

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Autora que foi desidiosa seguindo orientações de falsários e fornecendo dados sigilosos – Responsabilidade do banco, contudo, que emerge da falha na prestação dos serviços, eis que as transações fraudulentas fugiram do perfil da consumidora, não tendo sido bloqueadas – Súmula 479 do STJ - Precedente desta Câmara - Restituição dos valores que é medida que se impõe – Sentença de procedência mantida - Recurso improvido, com determinação de complementação do preparo (TJSP; Apelação Cível 1004835-50.2022.8.26.0161; Relatora Desembargadora Lígia Araújo Bisogni; Órgão Julgador: 23ª Câmara de Direito Privado; Foro de Diadema - 3ª Vara Cível; Data do Julgamento: 03/07/2023; Data de Registro: 03/07/2023).

INDENIZATÓRIA. Improcedência. Inconformismo da autora. Acolhimento. Aplicação das disposições do Código de Defesa do Consumidor (Súmula 297 do STJ). Elementos apresentados indicam ter a apelante sofrido o "golpe do boleto falso". Hipótese em que o documento falsificado foi capaz de induzir em erro a vítima, parte hipossuficiente da relação negocial. Fraude perpetrada por terceiro com a utilização dos dados sigilosos inerentes ao contrato de financiamento de veículo. Verificada a falha na prestação dos serviços. Dano moral 'in re ipsa'. Indenização a tal título, fixada em R\$10.000,00, atende a finalidade punitiva/reparatória. Sentença reformada. Ônus sucumbencial atribuído ao requerido. RECURSO PROVIDO" (Apelação Cível 1010748-35.2021.8.26.0068; Relator Des. Paulo Alcides; 21ª Câmara de Direito Privado; Data do Julgamento: 24/05/2022).

Nesse contexto, procede o pedido de reparação dos prejuízos sofridos.

No que se refere à indenização por danos morais, a apelação do autor comporta acolhimento; afinal, os fatos narrados extrapolam a esfera do mero aborrecimento, sobretudo porque o apelante ficou obstado de utilizar quantia significativa, o que certamente lhe causou angústia, principalmente ao tentar resolver a situação imediatamente e não obter êxito.

Relativamente ao *quantum* devido, a indenização deve

ser prudentemente fixada pelo Juízo, de acordo com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, observadas a finalidade compensatória e a extensão do dano experimentado.

Desta forma, vislumbrando as peculiaridades do caso em análise e, considerando os critérios de fixação da indenização, tais como a condição socioeconômica das partes, grau de culpa e a repercussão da lesão, o *quantum* deve ser fixado em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), consoante requerido pelo autor, pois adequado a compensar os transtornos sofridos, funcionando, ainda, como inibidor de situações semelhantes, sem que lhe represente enriquecimento sem causa.

Estabeleça-se que, por se tratar de responsabilidade contratual, mencionado importe deverá ser atualizado pela Taxa Selic deduzida a correção monetária, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código Civil, a partir da citação (art. 405 do CC), devendo, a partir da data do arbitramento (Súmula 362 do C. STJ), incidir a integral atualização pela Taxa Selic.

Ademais, devida a reparação por danos materiais, consistente no reembolso dos valores pagos pelos boletos fraudados.

Nesse contexto, os valores a serem restituídos deverão ser corrigidos monetariamente, pela Tabela Prática do E. TJSP, desde os respectivos desembolsos, até a citação e, a partir de então (art. 405 do CC), atualizados apenas pela Taxa SELIC, na qual já está incluída a correção monetária e juros de mora, nos termos do artigo 406 parágrafo 1º do Código



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Civil, alterado pela Lei nº 14.905/2024.

Alterado o resultado do julgamento, o réu deverá arcar integralmente com as custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 10% sobre o valor total da condenação.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PROVIMENTO** ao recurso.

Observa-se, por fim, que a oposição de embargos de declaração manifestamente protelatórios ensejará a condenação ao pagamento da multa prevista no parágrafo 2º do artigo 1.026 do Código de Processo Civil.

FABIO PODESTÁ

Relator